

ÉTUDE DES CRÉDITS 2022-2023

Renseignements particuliers  
du 3<sup>e</sup> groupe d'opposition



DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS PARTICULIERS  
DU 3<sup>E</sup> GROUPE D’OPPOSITION  
ÉTUDE DES CRÉDITS 2022-2023

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.1	INDIQUER LA SOMME DÉPENSÉE EN 2021-2022 (PRÉVISIONS POUR 2022-2023) PAR VOTRE MINISTÈRE ET SES ORGANISMES POUR L’INFORMATIQUE ET LES TECHNOLOGIES DE L’INFORMATION. PRÉCISER S’IL S’AGIT D’ACHATS DE LOGICIELS, DE MATÉRIEL OU DE SERVICES PROFESSIONNELS (INTERNE, EXTERNE OU DU CSPQ).	1
P.2	POUR CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES RELEVANT DU MINISTÈRE POUR L’ANNÉE 2021-2022, INDIQUER : A. LA LISTE DES EMPLOYÉS OU DES MEMBRES DU CONSEIL D’ADMINISTRATION; B. LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT VU LEUR MANDAT ÊTRE RENOUVELÉ EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT; INCLURE LEUR RÉMUNÉRATION; C. LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT ÉTÉ NOMMÉES EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT; INCLURE LEUR RÉMUNÉRATION ET LEUR CV; D. LEURS FRAIS DE DÉPLACEMENT, DE VOYAGE, DE REPAS ET DE REPRÉSENTATION.	2
P.5	COPIE DU PLAN DIRECTEUR INFORMATIQUE TRIENNAL; INDIQUER LES RÉALISATIONS FAITES DANS LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES ET LES PRÉVISIONS POUR 2022-2023. INDIQUER ÉGALEMENT LES SOMMES AVANCÉES AU MINISTÈRE DE LA JUSTICE PAR LE FONDS DE SUPPLÉANCE DU CONSEIL DU TRÉSOR POUR LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES DE CERTIFICATION, ET CE, POUR ASSURER LA SÉCURITÉ DES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES IMPLIQUANT LE GOUVERNEMENT, SES MINISTÈRES ET SES ORGANISMES.	3
P.7	LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS, COMITÉS CONJOINTS, COMITÉS-CONSEILS, COMITÉS CONSULTATIFS, ACTIFS EN 2021-2022, DONT A FAIT PARTIE LE MINISTÈRE OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES AVEC D’AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES. POUR CHAQUE COMITÉ, FOURNIR UNE COPIE DE TOUT DOCUMENT PRODUIT, ET PRÉCISER : A. LE MANDAT; B. LES MEMBRES; C. LE BUDGET; D. LE NOMBRE DE RENCONTRES EFFECTUÉES EN 2021-2022; E. LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2021-2022 ET LES PRÉVISIONS POUR 2022-2023.	4
P.37	LISTE DES MANDATS ACCORDÉS EN 2021-2022 À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE, À DES PROFESSEURS DE DROIT OU À DES JUGES PAR LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET PAR TOUS LES AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT. PRÉCISER : A. LE NOM ET L’ADRESSE DU PROFESSIONNEL; B. LA DESCRIPTION DU MANDAT; LE CAS ÉCHÉANT, INDIQUER LES MANDATS QUI ONT FAIT L’OBJET D’UNE PROLONGATION; C. LE COÛT HORAIRE ET LE COÛT TOTAL DU MANDAT JUSQU’À MAINTENANT; LE CAS ÉCHÉANT, INDIQUER LES MANDATS QUI ONT FAIT L’OBJET D’UNE DÉROGATION QUANT AU TAUX HORAIRE APPLICABLE; D. LES PRÉVISIONS DES COÛTS POUR 2022-2023 ET POUR L’ENSEMBLE DU MANDAT CONFIE; E. LE NOM DE L’ÉTUDE, DU CABINET OU DE LA SOCIÉTÉ DU PROFESSIONNEL, LE CAS ÉCHÉANT.	5

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.179	<p>NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHÉMINÉES À L'OPC AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2020-2021 ET EN 2021-2022, PAR CATÉGORIE, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ADRESSÉES À L'OPC ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES OU ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES, INCLUANT LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT. DE FAÇON PARTICULIÈRE :</p> <p>A. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « REDRESSEURS » FINANCIERS, AUX COURTIERS EN PRÊTS ET AUTRES « SPÉCIALISTES » FINANCIERS; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>B. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGE »; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>C. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA VENTE DE L'AUTOMOBILE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LES TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>D. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>E. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX AGENTS DE VOYAGES ET GROSSISTES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>F. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU MARQUAGE UNITAIRE DES PRIX; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>G. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE DE CARTES PRÉPAYÉES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>H. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE D'UNE GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>I. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU « TIME-SHARING »; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>J. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE L'INSPECTION EN BÂTIMENT; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>K. NOMBRE DE PLAINTES CONCERNANT HYDRO-QUÉBEC; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>L. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ARRANGEMENTS PRÉALABLES DE SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>M. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE D'ESSENCE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>N. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>O. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À L'ÉTIQUETAGE DES ALIMENTS; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;</p> <p>P. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À L'APPLICATION DES NOUVELLES DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR QUI DÉCOULENT DE L'ADOPTION, EN DÉCEMBRE 2009, DU PROJET DE LOI 60.</p>	6
P.180	EN 2020-2021 ET EN 2021-2022, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT MENÉ À DES INTERVENTIONS JURIDIQUES, EN DISTINGUANT CELLES QUI ONT ÉTÉ RÉFÉRÉES À LA COUR DES PETITES CRÉANCES OU À UN AVOCAT, ET CELLES DÉFÉRÉES À D'AUTRES TRIBUNAUX, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DES DOSSIERS ET LES RÉSULTATS OBTENUS.	9
P.181	EN 2020-2021 ET EN 2021-2022, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT ÉTÉ MENÉES PAR LA DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES DE L'OFFICE, LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE OU LE PROCUREUR GÉNÉRAL, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DU DOSSIER, LES RÉSULTATS OBTENUS ET LES RÉSULTATS DES POURSUITES.	10
P.182	NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES, PAR SECTEUR, ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS, PAR MÉDIATION, EN 2020-2021 ET EN 2021-2022, EN INDIQUANT LA DURÉE MOYENNE DU TEMPS DE MÉDIATION PAR SECTEUR.	11
P.183	VENTILATION DE L'EFFECTIF DE L'OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, POUR LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES, EN SPÉCIFIANT LA CATÉGORIE D'EMPLOI AINSI QUE LE NOMBRE D'EMPLOIS; DISTINGUER LES POSTES PERMANENTS DES POSTES OCCASIONNELS.	12
P.184	<p>POUR L'OPC ET POUR CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, SPÉCIFIER ET DISTINGUER LE TOTAL DES EMPLOYÉS AFFECTÉS :</p> <p>A. AUX ENQUÊTES ET À LA SURVEILLANCE;</p> <p>B. AU TRAITEMENT DES PLAINTES;</p> <p>C. À LA MÉDIATION;</p> <p>D. AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS.</p>	13
P.185	VENTILATION DÉTAILLÉE DU MONTANT DÉPENSÉ PAR L'OPC POUR LES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET SA MISSION ÉDUCATIVE; FOURNIR COPIE DES DOCUMENTS PUBLIÉS À CES FINS.	14
P.186	REVENUS PROVENANT DES AMENDES, DEPUIS 2009-2010 JUSQU'À LA DERNIÈRE ANNÉE FINANCIÈRE.	15

DEMANDE DE RENSEIGNEMENTS		PAGES
P.187	LISTE DES ÉTUDES OU DES SONDAGES COMMANDÉS DURANT L'EXERCICE FINANCIER 2020-2021 ET CELUI DE 2021-2022 À LA DEMANDE DU MINISTRE OU DE L'ORGANISME : A. LISTE ET COÛTS; B. COPIE DES SOUMISSIONS; C. COPIE DES ÉTUDES OU DES SONDAGES.	16
P.188	NOMBRE D'ENQUÊTES RÉALISÉES, EN INDIQUANT LEUR NATURE ET LEURS RÉSULTATS.	17
P.189	NOMBRE DE PAIEMENTS D'INDEMNISATION DU FICAV DANS LE CADRE DE LA PANDÉMIE DE COVID-19.	18

N.B. À MOINS D'INDICATION CONTRAIRE, LES DONNÉES PRÉSENTÉES DANS LE CADRE DE L'ÉTUDE DES CRÉDITS SONT ÉTABLIES EN DATE DU 28 FÉVRIER 2022.

P.1      INDiquer LA SOMME DÉPENSÉE EN 2021-2022 (PRÉVISIONS POUR 2022-2023) PAR VOTRE MINISTÈRE ET SES ORGANISMES POUR L'INFORMATIQUE ET LES TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION. PRÉCISER S'IL S'AGIT D'ACHATS DE LOGICIELS, DE MATÉRIEL OU DE SERVICES PROFESSIONNELS (INTERNE, EXTERNE OU DU CSPQ).

	2021-2022 (EN K\$)
LOGICIELS	5,5
MATÉRIEL	34,9
SERVICES PROFESSIONNELS	
• INTERNE	0,0
• EXTERNE	81,8
• CSPQ / ITQ / MCN	7,4
TOTAL	129,6

- P.2 POUR CHACUN DES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES RELEVANT DU MINISTÈRE POUR L'ANNÉE 2021-2022, INDIQUER :**
- A. LA LISTE DES EMPLOYÉS OU DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION;**
  - B. LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT VU LEUR MANDAT ÊTRE RENOUVELÉ EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT, INCLURE LEUR RÉMUNÉRATION;**
  - C. LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT ÉTÉ NOMMÉES EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT, INCLURE LEUR RÉMUNÉRATION ET LEUR CV;**
  - D. LEUR FRAIS DE DÉPLACEMENT, DE VOYAGE, DE REPAS ET DE REPRÉSENTATION.**

**A. LA LISTE DES EMPLOYÉS OU DES MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

- MARIE-CLAUDE CHAMPOUX
- ARIANE CHARBONNEAU
- JOCELYNE LÉVESQUE
- GABRIELE ROEHL
- GENEVIÈVE SAUMIER
- MARJORIE THÉBERGE
- RAPHAEL AMABILI-RIVET
- JEAN-PAUL DUTRISAC
- BRYAN MACÉACHERN
- YVAN NIQUETTE

**B. LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT VU LEUR MANDAT RENOUVELÉ EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LES DATES DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT INCLUANT LEUR RÉMUNÉRATION**

PRÉNOM ET NOM	TITRE	DATES DU DÉBUT	DATES DE LA FIN	RÉMUNÉRATION
ARIANE CHARBONNEAU	DIRECTRICE GÉNÉRALE, ÉDUCALOI	2014-02-26	2022-10-06	0 \$
GABRIELE ROEHL	CONSEILLÈRE BUDGÉTAIRE, ACEF SUD-OUEST MTL	2014-02-26	2022-10-06	0 \$
GENEVIÈVE SAUMIER	PROFESSEURE TITULAIRE, UNIVERSITÉ MCGILL	2012-06-13	2022-10-06	0 \$

**C. LA LISTE DES PERSONNES QUI ONT ÉTÉ NOMMÉES EN INDIQUANT LEUR NOM, LEUR TITRE ET LA DATE DU DÉBUT ET DE LA FIN DE LEUR MANDAT INCLUANT LEUR RÉMUNÉRATION ET LEUR CV**

PRÉNOM ET NOM	TITRE	DATES DU DÉBUT	DATES DE LA FIN	RÉMUNÉRATION
RAPHAEL AMABILI-RIVET	CONSEILLER JURIDIQUE EN DROIT DES TI, MJQ	2021-10-06	2024-10-06	0 \$
JEAN-PAUL DUTRISAC	PRÉSIDENT, DUTRISAC LAURENT SERVICES-CONSEILS	2021-10-06	2024-10-06	0 \$
BRYAN MACÉACHERN	SYNDIC AUTORISÉ EN INSOLVABILITÉ, RAYMOND CHABOT GRANT THORNTON	2021-10-06	2024-10-06	0 \$
YVAN NIQUETTE		2021-10-06	2024-10-06	0 \$

LES CURRICULUM VITAE CONSTITUENT DES DOCUMENTS PROTÉGÉS PAR LA LOI SUR L'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS. LES CURRICULUM VITAE DES MEMBRES DE LA COMMISSION NE PEUVENT DONC PAS ÊTRE DIFFUSÉS.

**D. LEUR FRAIS DE DÉPLACEMENT, FRAIS DE VOYAGE, FRAIS DE REPAS ET FRAIS DE REPRÉSENTATION**  
AUCUN.

**P.5** COPIE DU PLAN DIRECTEUR INFORMATIQUE TRIENNAL; INDiquer LES RÉALISATIONS FAITES DANS LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES ET LES PRÉVISION POUR 2022-2023. INDiquer ÉGALEMENT LES SOMMES AVANCÉES AU MINISTÈRE DE LA JUSTICE PAR LE FONDS DE SUPPLÉANCE DU CONSEIL DU TRÉSOR POUR LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES DE CERTIFICATION, ET CE, POUR ASSURER LA SÉCURITÉ DES ÉCHANGES ÉLECTRONIQUES IMPLIQUANT LE GOUVERNEMENT, SES MINISTÈRES ET ORGANISMES.

**LES RÉALISATIONS 2021-2022**

- ACTIVITÉS EN LIEN AVEC LA PANDÉMIE
  - OPTIMISATION TECHNOLOGIQUE POUR LE TÉLÉTRAVAIL ET LE MODE HYBRIDE
  - MISE EN LIGNE D’UN PROCESSUS SÉCURISÉ POUR LA SIGNATURE DES DEMANDES DE MISES À JOUR POUR LES DOSSIERS DE RÉCLAMATIONS AU FONDS D’INDEMNISATION DES CLIENTS DES AGENTS DE VOYAGE
  - ADAPTATION DU SYSTÈME DE MISSION CALYPSO AFIN DE GÉRER LES ALLÈGEMENTS DÉCOULANT DE LA PANDÉMIE
- AUTRES ACTIVITÉS
  - ADAPTATION DU SYSTÈME DE MISSION CALYPSO AFIN DE RÉPONDRE AUX CHANGEMENTS LÉGISLATIFS
  - AMÉLIORATION CONTINUE DU SYSTÈME DE MISSION CALYPSO EN COHÉRENCE AVEC LA RÉVISION DES PROCESSUS
  - BONIFICATION DE L’OFFRE NUMÉRIQUE POUR NOS CLIENTÈLES ET ÉLIMINATION PROGRESSIVE DES DOSSIERS PAPIER
  - CONSOLIDATION DES CENTRES DE TRAITEMENT INFORMATIQUE
  - MISE EN PLACE DE MESURE VISANT LE REHAUSSEMENT DE LA SÉCURITÉ DE L’INFORMATION
  - PARTICIPATION AU PROJET DE CRÉATION DU REGISTRE DES CONTRATS D’ARRANGEMENTS PRÉALABLES DE SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE EN COLLABORANT AVEC LE MTESS MANDATÉ PAR L’OFFICE POUR LA CONCEPTION DE LA SOLUTION

NOM DU PROJET	NATURE DU PROJET — STATUT	RÉALISATIONS EN 2021-2022
RAPATRIEMENT ET DÉVELOPPEMENT DE PARLE CONSOMMATION	DÉVELOPPEMENT DE SYSTÈME INFORMATIQUE (EN COURS)	EN COURS D’EXÉCUTION

AUCUNE SOMME N’A ÉTÉ AVANCÉE EN 2021-2022 PAR LE FONDS DE SUPPLÉANCE DU CONSEIL DU TRÉSOR POUR LE DÉVELOPPEMENT DES SERVICES DE CERTIFICATION.

- P.7**    **LISTE DE TOUS LES COMITÉS INTERMINISTÉRIELS, COMITÉS CONJOINTS, COMITÉS-CONSEILS, COMITÉS CONSULTATIFS, ACTIFS EN 2021-2022, DONT A FAIT PARTIE LE MINISTÈRE OU SES ORGANISMES, AGENCES OU AUTRES INSTANCES AVEC D’AUTRES MINISTÈRES, ORGANISMES, AGENCES OU PARTENAIRES. POUR CHAQUE COMITÉ, FOURNIR UNE COPIE DE TOUT DOCUMENT PRODUIT, ET PRÉCISER :**
- A. LE MANDAT;**
  - B. LES MEMBRES;**
  - C. LE BUDGET;**
  - D. LE NOMBRE DE RENCONTRES EFFECTUÉES EN 2021-2022;**
  - E. LES RÉSULTATS OBTENUS EN 2021-2022 ET LES PRÉVISIONS POUR 2022-2023.**

COMITÉ	MANDAT	MEMBRES	NOMBRE DE RENCONTRES 2021-2022
COMITÉ CONSULTATIF DES AGENTS DE VOYAGES	CONSEILLER LE MINISTRE RESPONSABLE DE L’APPLICATION DE LA LOI SUR LES AGENTS DE VOYAGES SUR TOUTE MATIÈRE RELATIVE AUX ACTIVITÉS DES AGENTS DE VOYAGES ET LUI DONNER SON AVIS SUR TOUTE QUESTION QUE LE MINISTRE LUI SOUMET RELATIVEMENT AUX ACTIVITÉS DES AGENTS DE VOYAGES.	M. ANDRÉ ALLARD MME SYLVIE DE BELLEFEUILLE M. BERNARD BUSSIERES MME MARIE-CLAUDE CHAMPOUX MME LAURENCE MARGET MME MANON MARTEL M. CLAUDE ST-PIERRE	3
CONSEIL CONSULTATIF DES CONSOMMATEURS	PERMETTRE À L’OFFICE DE CONSULTER SES PARTENAIRES SUR DES QUESTIONS LIÉES À L’EXERCICE DES MANDATS DE L’OFFICE ET FAVORISER L’ÉCHANGE ET LA DISCUSSION SUR DES SUJETS LIÉS À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS.	M. ANDRÉ ALLARD MME NATHALIE CHAMPAGNE MME MARIE-CLAUDE CHAMPOUX M. DENIS FALARDEAU M. GARY FROST MME YANNICK LABELLE M. PIERRE-CLAUDE LAFOND MME KARINE ROBILLARD MME SONIA ST-PIERRE MME MARJORIE THEBERGE MME MARIE-ÉDITH TRUDEL M. SAÏD ZOUITEN	0
COMITÉ CONSULTATIF SUR LE COMMERCE DE DÉTAIL	PERMETTRE À L’OFFICE DE MIEUX CONNAÎTRE LES PRÉOCCUPATIONS ET LES POSITIONS DES COMMERÇANTS SUR LES SUJETS LIÉS À LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS ; FAVORISER L’ÉCHANGE ET LA DISCUSSION ENTRE L’OFFICE, LES ASSOCIATIONS DE CONSOMMATEURS ET LES ASSOCIATIONS DE COMMERÇANTS ; FAVORISER LA COLLABORATION ET LA RECHERCHE DE SOLUTIONS AUX PROBLÉMATIQUES DE CONSOMMATION ET D’APPLICATION DES LOIS SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR.	M. ANDRÉ ALLARD M. JEAN-FRANÇOIS BELLEAU M. SAMUEL BOILY MME MARIE-CLAUDE CHAMPOUX M. GARY FROST M. FRANCIS BERUBE MME YANNICK LABELLE MME FRANÇOISE PAQUET MME VERONIQUE PARENT MME MARJORIE THEBERGE	1



**P.37 LISTE DES MANDATS ACCORDÉS EN 2021-2022 À DES AVOCATS DE LA PRATIQUE PRIVÉE, À DES PROFESSEURS DE DROIT OU À DES JUGES PAR LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE ET PAR TOUS LES AUTRES MINISTÈRES ET ORGANISMES DU GOUVERNEMENT. PRÉCISER :**

- A. LE NOM ET L'ADRESSE DU PROFESSIONNEL;**
- B. LA DESCRIPTION DU MANDAT; LE CAS ÉCHÉANT, INDiquer LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE PROLONGATION;**
- C. LE COÛT HORAIRE ET LE COÛT TOTAL DU MANDAT JUSQU'À MAINTENANT; LE CAS ÉCHÉANT, INDiquer LES MANDATS QUI ONT FAIT L'OBJET D'UNE DÉROGATION QUANT AU TAUX HORAIRE APPLICABLE;**
- D. LES PRÉVISIONS DES COÛT POUR 2022-2023 ET POUR L'ENSEMBLE DU MANDAT CONFIE;**
- E. LE NOM DE L'ÉTUDE, DU CABINET OU DE LA SOCIÉTÉ DU PROFESSIONNEL, LE CAS ÉCHANT.**

MANDATAIRES	TAUX	MOIS	OBJET	MONTANT DES HONORAIRES
CENTRE DE MÉDIATION ST-HUBERT INC.	160 \$ PAR DOSSIER		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	4 160 \$
DE CARDAILLAC, FRANÇOISE	160 \$ PAR DOSSIER		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	5 920 \$
GAGNON, MARIE	160 \$ PAR DOSSIER		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	4 320 \$
GILBERT, CHRISTIAN	160 \$ PAR DOSSIER		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	6 080 \$
HALLÉE, ANNIE	160 \$ PAR DOSSIER		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	1 120 \$
LANEVILLE, YVES	160 \$ PAR DOSSIER		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	3 200 \$
MICHAUD, RÉJEAN	160 \$ PAR DOSSIER		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	6 720 \$
MORIN, YANNICK	160 \$ PAR DOSSIER		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	3 520 \$
N'KAA BIBI BAERA, CLARISSE	160 \$ PAR DOSSIER		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	4 640 \$
PINARD, BRIGITTE	160 \$ PAR DOSSIER		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	2 880 \$
POITRAS, RICHARD	160 \$ PAR DOSSIER		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	3 040 \$
SAUVÉ, ALAIN	160 \$ PAR DOSSIER		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	5 600 \$
SONNENSCHNAIN, SOLOMON	160 \$ PAR DOSSIER		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	6 400 \$
TREMBLAY, JOSÉE	160 \$ PAR DOSSIER		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	2 400 \$
TURGEON, ALAIN	160 \$ PAR DOSSIER		FOURNIR DES SERVICES DE MÉDIATION EN LIGNE	4 800 \$
TOTAL DES HONORAIRES				64 800 \$

**P.179 NOMBRE TOTAL DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES ACHEMINÉES À L'OFFICE DE LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR AINSI QU'À CHAQUE BUREAU RÉGIONAL EN 2020-2021 ET EN 2021-2022, PAR CATÉGORIE, EN DISTINGUANT LES PLAINTES, LES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ADRESSÉES À L'OPC ET LES DEMANDES ADRESSÉES À D'AUTRES MINISTÈRES OU ORGANISMES. NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES, REJETÉES ET TRANSFÉRÉES, INCLUANT LES MOTIFS ÉVOQUÉS POUR CONCLURE AU REJET OU AU TRANSFERT. DE FAÇON PARTICULIÈRE :**

- A. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « REDRESSEURS » FINANCIERS, AUX COURTIERS EN PRÊTS ET AUTRES « SPÉCIALISTES » FINANCIERS, SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- B. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGE »; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- C. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA VENTE DE L'AUTOMOBILE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- D. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- E. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX AGENTS DE VOYAGES ET GROSSISTES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- F. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU MARQUAGE UNITAIRE DES PRIX; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- G. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE DE CARTES PRÉPAYÉES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- H. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE D'UNE GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- I. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU « TIME-SHARING »; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- J. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE L'INSPECTION EN BÂTIMENT; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- K. NOMBRE DE PLAINTES CONCERNANT HYDRO-QUÉBEC; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- L. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ARRANGEMENTS PRÉALABLES DE SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- M. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE D'ESSENCE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- N. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- O. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À L'ÉTIQUETAGE DES ALIMENTS; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE;
- P. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À L'APPLICATION DES NOUVELLE DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR QUI DÉCOULENT DE L'ADOPTION, EN DÉCEMBRE 2009, DU PROJET DE LOI 60.

ENTRE LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2021 ET LE 28 FÉVRIER 2022, L'OFFICE A TRAITÉ UN TOTAL DE 100 299 CAS DE CONSOMMATION :

- 78 895 ÉTAIENT DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS QUI, APRÈS ANALYSE, NE PRÉSENTAIENT PAS DE MANQUEMENTS OU D'INFRACTIONS AUX LOIS;
- 19 749 ÉTAIENT DES PLAINTES, DONT 9 826 AVAIENT UN CARACTÈRE PÉNAL INDIQUANT DES INFRACTIONS POTENTIELLES;
- 1 655 AVAIENT ÉTÉ DIRIGÉES VERS L'OUTIL D'AIDE AU RÈGLEMENT DES LITIGES ENTRE CONSOMMATEUR ET COMMERÇANT PAR LE CONSOMMATION.

**RÉPARTITION PAR BUREAU RÉGIONAL DU NOMBRE DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE PLAINTES REÇUES ENTRE LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2021 ET LE 28 FÉVRIER 2022**

BUREAU RÉGIONAL	NOMBRE DE DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS	NOMBRE DE PLAINTES
GASPÉ	2 897	352
GATINEAU	7 286	2 476
MONTRÉAL	18 211	4 592
QUÉBEC	13 620	3 454
RIMOUSKI	3 007	1 028
ROUYN-NORANDA	4 047	639
SAGUENAY	4 410	1 072
SAINT-JÉRÔME	9 337	2 778
SEPT-ÎLES	3 358	630
SHERBROOKE	5 239	944
TROIS-RIVIÈRES	7 483	1 784
<b>TOTAL</b>	<b>78 895</b>	<b>19 749</b>

**NOMBRE DE PLAINTES PAR SECTEUR**

**A. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « REDRESSEURS » FINANCIERS, AUX COURTIERS EN PRÊTS ET AUTRES « SPÉCIALISTES » FINANCIERS, SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :**

L’OFFICE NE FAIT PAS LA DISTINCTION ENTRE CES TYPES DE SERVICES. LE TABLEAU CI-DESSOUS PRÉSENTE DONC LES RÉSULTATS POUR LA CATÉGORIE « ARGENT », QUI COMPREND LES PLAINTES RELATIVES AUX TROIS CATÉGORIES DEMANDÉES.

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
ARGENT	178

\*L’OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

**B. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX « PRÊTEURS SUR GAGE »; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :**

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
PRÊTEURS SUR GAGES	7

\*L’OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

**C. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA VENTE DE L’AUTOMOBILE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :**

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
VENTE/RÉPARATION D’AUTOMOBILES (NEUVES ET D’OCCASION)	4 182

\*L’OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

**D. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE LA LOCATION AUTOMOBILE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :**

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
LOCATION D’AUTOMOBILES (NEUVES ET D’OCCASION)	59

\*L’OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

**E. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX AGENTS DE VOYAGES ET GROSSISTES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :**

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
AGENTS DE VOYAGES/GROSSISTES	319

\*L’OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

**F. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU MARQUAGE UNITAIRE DES PRIX; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :**

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
INDICATION DES PRIX ET ÉTIQUETAGE	126
INDICATION DES PRIX ET POLITIQUE D’EXACTITUDE DES PRIX	277

\*L’OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

**G. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE DE CARTES PRÉPAYÉES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :**

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
CARTES PRÉPAYÉES	80

\*L’OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

**H. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE D’UNE GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :**

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE	312

\*L’OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

**I. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU « TIME-SHARING »; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :**

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
PROPRIÉTÉS À TEMPS PARTAGÉ ET SERVICES ANALOGUES	4

\*L’OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

**J. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AU SECTEUR DE L’INSPECTION EN BÂTIMENT; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :**

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
LE SYSTÈME DE CODIFICATION DE L’OFFICE NE PERMET PAS D’ISOLER LES PLAINTES RELATIVES À CE SECTEUR.	

\*L’OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

**K. NOMBRE DE PLAINTES CONCERNANT HYDRO-QUÉBEC; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :**

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
LES CONTRATS DE VENTE D’ÉLECTRICITÉ PAR HYDRO-QUÉBEC SONT EXCLUS DE L’APPLICATION DU TITRE SUR LES CONTRATS RELATIFS AUX BIENS ET AUX SERVICES.	

\*L’OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

**L. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX ARRANGEMENTS PRÉALABLES DE SERVICES FUNÉRAIRE ET DE SÉPULTURE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :**

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE	38

\*L’OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

**M. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À LA VENTE D’ESSENCE; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :**

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
LE SYSTÈME DE CODIFICATION DE L’OFFICE NE PERMET PAS D’ISOLER LES PLAINTES RELATIVES À CE SECTEUR.	

\*L’OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

**N. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TRANSPORT RÉMUNÉRÉ DE PERSONNES; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :**

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
SERVICES DE TRANSPORT	401

\*L’OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

**O. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À L’ÉTIQUETAGE DES ALIMENTS; SUIVI APPORTÉ ET RÉSULTATS OBTENUS, PAR SECTEUR, EN PRÉCISANT LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES ET LE TAUX DE RÉUSSITE :**

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
ALIMENTS / BOISSONS	198

\*L’OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

**P. NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES À L’APPLICATION DES NOUVELLE DISPOSITIONS DE LA LOI SUR LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR QUI DÉCOULENT DE L’ADOPTION, EN DÉCEMBRE 2009, DU PROJET DE LOI 60 :**

CATÉGORIE	NOMBRE DE PLAINTES REÇUES
TÉLÉCOMMUNICATIONS (CONTRATS DE SERVICES FOURNIS À DISTANCE)	358
GARANTIE SUPPLÉMENTAIRE	312
CARTES PRÉPAYÉES	80
OBLIGATION DE DÉTENIR UN CERTIFICAT DE CONSEILLER EN VOYAGES	6

\*L’OFFICE NE COMPILE PAS LE NOMBRE DE PLAINTES REJETÉES.

\*LE SYSTÈME DE CODIFICATION DE L’OFFICE NE PERMET PAS D’ISOLER LES PLAINTES RELATIVES AU PRIX TOUT INCLUS.

**P.180 EN 2020-2021 ET 2021-2022, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT MENÉ À DES INTERVENTIONS JURIDIQUES, EN DISTINGUANT CELLES QUI ONT ÉTÉ RÉFÉRÉES À LA COUR DES PETITES CRÉANCES OU À UN AVOCAT, ET CELLES DÉFÉRÉES À D'AUTRES TRIBUNAUX, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DES DOSSIERS ET LES RÉSULTATS OBTENUS.**

EN MATIÈRE DE SURVEILLANCE, L’OFFICE REÇOIT ET TRAITE LES PLAINTES EN FONCTION DE LIGNES DIRECTRICES QUI PRIVILÉGIENT UN TRAITEMENT GLOBAL DES PLAINTES AU LIEU D’UNE APPROCHE INDIVIDUELLE. L’OFFICE PRIORISE DONC SES INTERVENTIONS EN FONCTION DE CERTAINS CRITÈRES, DONT LA GRAVITÉ DES INFRACTIONS COMMISES, LE NOMBRE DE PLAINTES RECUEILLIES ET LES ANTÉCÉDENTS DES COMMERÇANTS VISÉS ET CONCENTRE SON ACTION SUR LES PLAINTES À CARACTÈRE PÉNAL.

PAR CETTE APPROCHE, L’OFFICE AGIT EN AMONT AFIN D’AMENER LES COMMERÇANTS À SE CONFORMER AUX EXIGENCES DE LA LOI, AU BÉNÉFICE D’UN GRAND NOMBRE DE CONSOMMATEURS. ELLE VISE ÉGALEMENT À SERVIR D’EXEMPLES AUX AUTRES COMMERÇANTS D’UN MÊME SECTEUR D’ACTIVITÉS. D’AILLEURS, EN 2020-2021, L’ANALYSE DU NOMBRE MOYEN DE PLAINTES REÇUES CONCERNANT LES COMMERÇANTS, AVANT ET APRÈS UNE INTERVENTION (INSPECTION, ENQUÊTE, POURSUITE OU ENVOI D’AVIS) DE L’OFFICE, A PERMIS DE CONSTATER UNE DIMINUTION DU TAUX DE PLAINTES DE 48 %, CE QUI TÉMOIGNE DE L’EFFICACITÉ DES INTERVENTIONS DE L’OFFICE.

EN CE QUI A TRAIT AUX CONSOMMATEURS, L’OFFICE A CONÇU À LEUR INTENTION DES OUTILS D’INFORMATION VULGARISÉE ET FACILES D’UTILISATION (TROUSSES D’INFORMATION) AFIN QU’ILS PRENNENT EN MAIN LE RÈGLEMENT DE LEUR LITIGE. CES TROUSSES, QUI RENFERMENT ÉGALEMENT UN FORMULAIRE TYPE DE MISE EN DEMEURE, SONT SYSTÉMATIQUEMENT FOURNIES AUX CONSOMMATEURS QUI PORTENT PLAINTÉ. L’OFFICE Y PROPOSE UNE DÉMARCHE ORDONNÉE QUI FAVORISE, DANS UN PREMIER TEMPS, LA NÉGOCIATION AVEC LE COMMERÇANT. SI LE PROBLÈME PERSISTE, L’OFFICE INVITE LE CONSOMMATEUR À FAIRE VALOIR SES DROITS EN COUR. UNE LISTE D’ORGANISMES OFFRANT UN SERVICE DE SOUTIEN JURIDIQUE AUX CONSOMMATEURS EST ANNEXÉE À TOUTES LES TROUSSES.

SELON LA NATURE DU LITIGE, L’OFFICE PROPOSE AUSSI À CERTAINS CONSOMMATEURS D’UTILISER L’OUTIL D’AIDE AU RÈGLEMENT DES LITIGES ENTRE CONSOMMATEUR ET COMMERÇANT PAR LE CONSOMMATION AFIN DE LES AIDER À FAIRE VALOIR LEURS DROITS.

**PLAINTES AYANT FAIT L’OBJET D’UNE INTERVENTION PRIORITAIRE DE L’OFFICE ENTRE LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2021 ET LE 28 FÉVRIER 2022**

NATURE DES PLAINTES	NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES
PRATIQUE TROMPEUSE OU DÉLOYALE	1 713
QUALITÉ DES BIENS ET SERVICES	539
MÉSENTENTE LIÉE AU CONTRAT CONCLU	552
SERVICE À LA CLIENTÈLE, ABSENCE DE LIVRAISON OU NON-CONFORMITÉ	590
PROBLÈME DE FACTURATION OU DE RECOUVREMENT DE CRÉANCE	194
MÉSENTENTE AVANT L’ACHAT LIÉE AU PRIX OU AU TARIF	186
MOTIF NON CODIFIÉ	33
TOTAL	3 807

**P.181 EN 2020-2021 ET 2021-2022, LE NOMBRE ET LA NATURE DES PLAINTES QUI ONT ÉTÉ MENÉES PAR LA DIRECTION DES AFFAIRES JURIDIQUES DE L'OFFICE, LE MINISTÈRE DE LA JUSTICE OU LE PROCUREUR GÉNÉRAL, EN INDIQUANT LE CHEMINEMENT DU DOSSIER, LES RÉSULTATS OBTENUS ET LES RÉSULTATS DES POURSUITES.**

**INTERVENTIONS JURIDIQUES (AVIS D'INFRACTION ET POURSUITES PÉNALES), JUGEMENTS ET AMENDES POUR 2021-2022, PAR SECTEUR (EN DATE DU 28 FÉVRIER 2022)**

SECTEUR	INTERVENTIONS JURIDIQUES	JUGEMENTS	AMENDES
COMMERCE DE DÉTAIL	5	7	35 258 \$
COMMUNICATIONS	0	4	6 046 \$
ENSEIGNEMENT ET ÉDUCATION	6	2	5 300 \$
IMMOBILIER	0	0	0 \$
RECouvreMENT DE CRÉANCES	1	1	12 150 \$
SERVICES FINANCIERS	14	11	28 376 \$
SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE	2	0	0 \$
SERVICES LIÉS À LA CONSTRUCTION, LA RÉNOVATION ET À L'HABITATION	16	56	174 534 \$
SERVICES LIÉS AUX LOISIRS, SPORT ET DIVERTISSEMENTS	6	16	35 772 \$
SERVICES PROFESSIONNELS ET TECHNIQUES	0	0	0 \$
TRANSPORTS	0	0	0 \$
VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT	60	27	230 788 \$
VOYAGE	5	11	37 902 \$
AUTRES	3	0	0 \$
TOTAL	118	135	566 126 \$

**RÉPARTITION DES INTERVENTIONS JURIDIQUES ENTRE LES POURSUITES PÉNALES ET LES AVIS D'INFRACTION POUR 2021-2022, PAR SECTEUR (EN DATE DU 28 FÉVRIER 2022)**

SECTEUR	POURSUITES PÉNALES	AVIS D'INFRACTION	TOTAL
COMMERCE DE DÉTAIL	3	2	5
COMMUNICATIONS	0	0	0
ENSEIGNEMENT ET ÉDUCATION	5	1	6
IMMOBILIER	0	0	0
RECouvreMENT DE CRÉANCES	1	0	1
SERVICES FINANCIERS	2	12	14
SERVICES FUNÉRAIRES ET DE SÉPULTURE	0	2	2
SERVICES LIÉS À LA CONSTRUCTION, LA RÉNOVATION ET À L'HABITATION	16	0	16
SERVICES LIÉS AUX LOISIRS, SPORT ET DIVERTISSEMENTS	6	0	6
SERVICES PROFESSIONNELS ET TECHNIQUES	0	0	0
TRANSPORTS	0	0	0
VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT	39	21	60
VOYAGE	5	0	5
AUTRES	3	0	3
TOTAL	80	38	118

**P.182 NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES, PAR SECTEUR, ET NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS, PAR MÉDIATION, EN 2020-2021 ET 2021-2022, EN INDIQUANT LA DURÉE MOYENNE DU TEMPS DE MÉDIATION PAR SECTEUR.**

PARMI SES OUTILS PERMETTANT AUX CONSOMMATEURS DE FAIRE VALOIR LEURS DROITS, L’OFFICE OFFRE LA PLATEFORME PARLE CONSOMMATION. CETTE PLATEFORME PERMET AUX CONSOMMATEURS ET AUX COMMERÇANTS DE RÉSOUDRE UN LITIGE DE CONSOMMATION RAPIDEMENT ET SIMPLEMENT, DANS UN ENVIRONNEMENT NEUTRE, PRIVÉ ET SÉCURITAIRE.

CONCRÈTEMENT, LES CONSOMMATEURS ET LES COMMERÇANTS PEUVENT :

- NÉGOCIER AFIN DE TROUVER UNE SOLUTION À UN PROBLÈME DE NATURE EXCLUSIVEMENT CIVILE (LIÉ, PAR EXEMPLE, AUX GARANTIES, AUX DÉLAIS DE LIVRAISON OU À LA CONFORMITÉ D’UN BIEN OU D’UN SERVICE);
- RECOURIR, AU BESOIN, AUX SERVICES D’UN MÉDIATEUR EXTERNE ET ACCRÉDITÉ PAR UN ORDRE PROFESSIONNEL, SOIT LE BARREAU DU QUÉBEC OU LA CHAMBRE DES NOTAIRES DU QUÉBEC.

ACTUELLEMENT, 122 COMMERÇANTS SONT ACTIFS DANS PARLE CONSOMMATION. PARMI EUX SE TROUVENT DES MAGASINS À GRANDE SURFACE, DES DÉTAILLANTS DE MEUBLES, D’APPAREILS ÉLECTRONIQUES ET D’ÉLECTROMÉNAGERS, DES COMMERÇANTS D’AUTOMOBILES D’OCCASION AINSI QUE DES ENTREPRENEURS SPÉCIALISÉS EN CONSTRUCTION ET EN RÉNOVATION.

ENTRE LE 1<sup>ER</sup> AVRIL 2021 ET LE 28 FÉVRIER 2022, 1 868 DOSSIERS ONT ÉTÉ OUVERTS PAR DES CONSOMMATEURS DANS LA PLATEFORME. DE CE NOMBRE, 1 704 ÉTAIENT FERMÉS ET 1 331 S’ÉTAIENT SOLDÉS PAR UN RÈGLEMENT (1 068 EN NÉGOCIATION ET 263 EN MÉDIATION).

**NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS DANS LA PLATEFORME EN 2021-2022**

	NOMBRE DE DOSSIERS
DOSSIERS OUVERTS	1 868
DOSSIERS FERMÉS	1 704
<b>DOSSIERS RÉGLÉS</b>	<b>1 331</b>
ENTENTE EN NÉGOCIATION	1 068
ENTENTE EN MÉDIATION	263
<b>SANS ENTENTE</b>	<b>373</b>
SANS ENTENTE EN NÉGOCIATION	272
SANS ENTENTE EN MÉDIATION	101
DOSSIERS EN TRAITEMENT	164

**SECTEUR DES MÉDIATIONS ENTREPRISES**

SECTEUR	NOMBRE DE MÉDIATIONS ENTREPRISES	NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS EN MÉDIATION
COMMERCE DE DÉTAIL	351	254
SERVICES LIÉS À LA CONSTRUCTION, LA RÉNOVATION ET À L’HABITATION	7	5
VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT	6	4
<b>TOTAL</b>	<b>364</b>	<b>263</b>

**DURÉE MOYENNE PAR SECTEUR<sup>1</sup>**

**COMMERCE DE DÉTAIL**

- RÉGLÉ EN NÉGOCIATION : 15,9 JOURS
- RÉGLÉ EN MÉDIATION : 18,3 JOURS

**SERVICES LIÉS À LA CONSTRUCTION, LA RÉNOVATION ET À L’HABITATION**

- RÉGLÉ EN NÉGOCIATION : 21,8 JOURS
- RÉGLÉ EN MÉDIATION : 18 JOURS

**VENTE ET SERVICES LIÉS AUX VÉHICULES ET AUTRES MOYENS DE TRANSPORT**

- RÉGLÉ EN NÉGOCIATION : 12,4 JOURS
- RÉGLÉ EN MÉDIATION : 17,3 JOURS

<sup>1</sup> LE DÉLAI MOYEN EN MÉDIATION EXCLUT LA PORTION NÉGOCIATION DU DOSSIER, DONT LA DURÉE EST VARIABLE EN FONCTION DU MOMENT OÙ UNE DES PARTIES A DEMANDÉ L’INTERVENTION D’UN MÉDIATEUR.

P.183 VENTILATION DE L’EFFECTIF DE L’OFFICE ET DE CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, POUR LES TROIS DERNIÈRES ANNÉES, EN SPÉCIFIANT LA CATÉGORIE D’EMPLOI AINSI QUE LE NOMBRE D’EMPLOIS; DISTINGUER LES POSTES PERMANENTS DES POSTES OCCASIONNELS.

EFFECTIFS – VENTILATION PAR CATÉGORIE ET PAR RÉGION  
(INCLUANT LES OCCASIONNELS)  
VENTILATION AU 2022-02-28

RÉGION	CATÉGORIE D’EMPLOIS						
	HORS CADRE	CADRE JURIDIQUE	CADRE	PROF.	TECH.	PERSONNEL DE BUREAU	TOTAL
BUREAUX CENTRAUX							
TROIS-RIVIÈRES	0	0	1	3	1	1	6
QUÉBEC	2	0	4	29 (1 OCC.)	18 (2 OCC.)	3 (2 OCC.)	56
MONTRÉAL	0	1	2	15	7	0	25
SOUS-TOTAL	2	1	7	47	26	4	87
QUÉBEC	0	0	0	0	7 (2 OCC.)	0	7
MONTRÉAL	0	0	0	0	8 (1 OCC.)	0	8
GASPÉ	0	0	0	0	1	0	1
GATINEAU	0	0	0	0	1	0	1
SAGUENAY	0	0	0	0	2	0	2
RIMOUSKI	0	0	0	0	1	0	1
ROUYN-NORANDA	0	0	0	0	2	0	2
SEPT-ÎLES	0	0	0	0	1 (OCC.)	0	1
SHERBROOKE	0	0	0	1	5 (1 OCC.)	0	6
SAINT-JÉRÔME	0	0	0	1	5 (1 OCC.)	0	6
TROIS-RIVIÈRES	0	0	0	0	3	0	3
SOUS-TOTAL	0	0	0	2	36	0	38
OFFICE	2	1	7	49	62	4	125

SOURCE : SUIVI INTERNE 2022-02-28



**P.184 POUR L’OPC ET POUR CHACUN DES BUREAUX RÉGIONAUX, SPÉCIFIER ET DISTINGUER LE TOTAL DES EMPLOYÉS AFFECTÉS :**

A. AUX ENQUÊTES ET À LA SURVEILLANCE;  
B. AU TRAITEMENT DES PLAINTES;  
C. À LA MÉDIATION;  
D. AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS.

**EFFECTIFS AUTORISÉS AFFECTÉS AUX ENQUÊTES ET À LA SURVEILLANCE, AU TRAITEMENT DES PLAINTES, À LA CONCILIATION ET AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN**  
EN DATE DU 2022-02-28

BUREAU	ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE (VÉRIFICATION, ENQUÊTES JUDICIAIRES)	TRAITEMENT DES PLAINTES ET INSPECTIONS	MÉDIATION	DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN
BUREAUX CENTRAUX	30	0	2	10
BUREAUX RÉGIONAUX	37	37	1	37
QUÉBEC	8	8	0	8
MONTRÉAL	8	8	0	8
GASPÉ	1	1	0	1
GATINEAU	1	1	0	1
JONQUIÈRE	2	2	0	2
RIMOUSKI	1	1	0	1
ROUYN-NORANDA	2	2	0	2
SEPT-ÎLES	1	1	0	1
SHERBROOKE	5	5	0	5
SAINT-JÉRÔME	5	5	1	5
TROIS-RIVIÈRES	3	3	0	3
TOTAL	67	37	3	47

LES CHIFFRES INDIQUÉS AU TABLEAU TIENNENT COMPTE DU PERSONNEL RÉGULIER ET OCCASIONNEL  
UNE MÊME PERSONNE PEUT EXERCER DIFFÉRENTES TÂCHES.

**ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE (VÉRIFICATION, ENQUÊTES JUDICIAIRES)**

LE NOMBRE D’EMPLOYÉS INDIQUÉ DANS CETTE SECTION DU TABLEAU DÉSIGNE CEUX QUI CONSACRENT UNE PART IMPORTANTE DE LEUR TÂCHE À LA RÉALISATION D’ACTIVITÉS DE SURVEILLANCE, SOIT :

- 10 ENQUÊTEURS AU SERVICE DES ENQUÊTES;
- 12 EMPLOYÉS À LA DIRECTION DES PERMIS ET DE L’INDEMNISATION (CONTRÔLE A PRIORI DE LA LOI);
- 3 JURISTES (LES TÂCHES NE SONT PAS EXCLUSIVEMENT LIÉES À LA SURVEILLANCE);
- 5 PROFESSIONNELS À LA DIRECTION DES SERVICES AUX CLIENTÈLES ET DE LA SURVEILLANCE ADMINISTRATIVE;
- 37 AGENTS DE PROTECTION DU CONSOMMATEUR (APC).

**TRAITEMENT DES PLAINTES ET INSPECTIONS**

LES 37 APC SE CONSACRENT NOTAMMENT AU TRAITEMENT DES PLAINTES ET EFFECTUENT ÉGALEMENT DES INSPECTIONS. À LA SUITE DE L’ANALYSE DES FAITS ENTOURANT LE PROBLÈME D’UN CONSOMMATEUR AVEC UN COMMERÇANT, L’APC INFORME D’ABORD LE CONSOMMATEUR DE SES DROITS ET RECOURS ET LUI TRANSMET, LE CAS ÉCHÉANT, UNE TROUSSE D’INFORMATION POUR L’AIDER À RÉGLER SON PROBLÈME.

**MÉDIATION**

UNE ÉQUIPE DE 3 PERSONNES VEILLE À LA GESTION OPÉRATIONNELLE, AU SOUTIEN TECHNIQUE ET AU DÉVELOPPEMENT DES ACTIVITÉS DE PARLE CONSOMMATION, UN OUTIL DE RÈGLEMENT DE LITIGES ENTRE CONSOMMATEUR ET COMMERÇANT.

CETTE PLATEFORME NUMÉRIQUE PROPOSE UN ENVIRONNEMENT NEUTRE, PRIVÉ ET SÉCURISÉ DANS LEQUEL LE CONSOMMATEUR ET LE COMMERÇANT PEUVENT NÉGOCIER ET, AU BESOIN, RECOURIR AUX SERVICES D’UN MÉDIATEUR EXTERNE, AFIN DE TROUVER UNE SOLUTION À L’AMIABLE AU PROBLÈME DE CONSOMMATION QUI LES OPPOSE.

**DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN**

LE TRAITEMENT DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PAR LES APC CONSISTE, EN APPLICATION DES LOIS SOUS RESPONSABILITÉ DE L’OFFICE, À FOURNIR AUX CONSOMMATEURS L’INFORMATION RELATIVE À LEURS DROITS ET RECOURS EN SE FONDANT SUR L’ANALYSE DES SITUATIONS DÉCRITES PAR LES CONSOMMATEURS DANS LE CADRE D’UN PROBLÈME QU’ILS ÉPROUVENT AVEC UN COMMERÇANT.

LES 12 EMPLOYÉS DE LA DIRECTION DES PERMIS ET DE L’INDEMNISATION (INSCRITS DANS BUREAUX CENTRAUX) RÉPONDENT AUX DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS ET DE SOUTIEN DE LA CLIENTÈLE COMMERÇANTE SUR LES QUESTIONS RELATIVES À LEUR PERMIS OU À LEUR CERTIFICAT. ILS TRAITENT ÉGALEMENT LES DEMANDES D’INDEMNISATION DES CONSOMMATEURS.

**P.185 VENTILATION DÉTAILLÉE DU MONTANT DÉPENSÉ PAR L’OPC POUR LES ACTIVITÉS DE COMMUNICATION ET SA MISSION ÉDUCATIVE; FOURNIR UNE COPIE DES DOCUMENTS PUBLIÉS À CES FINS.**

ACTIVITÉ DE COMMUNICATION	Coût
<b><u>PUBLICITÉ MANDAT</u></b>	
CAMPAGNE WEB — PROMOTION DE L’ESPACE PARENTS	271,75 \$
CAMPAGNE WEB — COMMERCE EN LIGNE	24 920,88 \$
CAMPAGNE WEB — PAIEMENT MINIMUM D’UNE CARTE DE CRÉDIT	2 888,87 \$
CAMPAGNE WEB — PROMOTION DE LA ZONE ENSEIGNANTS	579,10 \$
CAMPAGNE WEB — INFORMATION POUR LES PERSONNES IMMIGRANTES	24 339,32 \$
CAMPAGNE WEB — CONSEILS POUR LE VENDREDI FOU ET LE CYBERLUNDI	249,50 \$
CAMPAGNE WEB — PROMOTION DE LA PAGE WEB SUR LES 50 ANS DE L’OFFICE	170,90 \$
CAMPAGNE WEB — ACHAT D’UNE AUTO D’OCCASION D’UN COMMERÇANT	900,00 \$
<b><u>COMMANDITES</u></b>	
COLLOQUE BISANNUEL DE LA FONDATION CLAUDE MASSE	4 950,00 \$
<b><u>ÉMISSION DE COMMUNIQUÉS DE PRESSE</u></b>	
CNW TELBEC	3 820,50 \$
<b><u>ACTIVITÉ DE VEILLE MÉDIATIQUE</u></b>	
INFLUENCE COMMUNICATIONS INC.	13 615,99 \$
<b><u>PARTICIPATION À DES SALONS OU DES EXPOSITIONS</u></b>	
24 <sup>E</sup> COLLOQUE PÉDAGOGIQUE DE L’ALLIANCE DES PROFESSEURES ET PROFESSEURS DE MONTRÉAL	1 180,00 \$
SALON CARREFOUR 50 ANS+	1 650,00 \$
SALON DES AÎNÉS DE LAVAL	1 595,00 \$
<b><u>DÉVELOPPEMENT, ENTRETIEN, RÉDACTION ET TRADUCTION DU SITE WEB</u></b>	
TOUMORO (ENTRETIEN ET MISE À JOUR TECHNOLOGIQUE)	19 080,00 \$
ROSS & SHEEHAN INC. (TRADUCTION)	4 304,56 \$
PAUL RAYMOND CÔTÉ (TRADUCTION)	38,25 \$
SOPHIE MARCOTTE (RÉVISION LINGUISTIQUE)	112,50 \$
SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE D’INFORMATION JURIDIQUE (CONTENU DES JUGEMENTS DE LA COUR DES PETITES CRÉANCES)	7 135,85 \$
<b><u>PRODUCTION DE DÉPLIANTS, DE PUBLICATIONS ET AUTRES</u></b>	
CONCEPTION GRAPHIQUE, ÉDITION ET IMPRESSION DU RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2020-2021	5 695,65 \$
TRADUCTION ET IMPRESSION DE LA TROUSSE D’INFORMATION POUR LES CONSOMMATEURS ET DE CES FEUILLETS ET FORMULAIRES	9 010,90 \$
CONCEPTION GRAPHIQUE, ÉDITION, TRADUCTION ET IMPRESSION DU DÉPLIANT POUR LES PERSONNES IMMIGRANTES	4 941,00 \$
TRADUCTION ET IMPRESSION DE LA BROCHURE SUR LES SERVICES FUNÉRAIRES	3 267,50 \$
IMPRESSON DU SIGNET POUR LES COMMERÇANTS	353,96 \$
IMPRESSON DE LA CARTE DE COORDONNÉES DE L’OFFICE	49,00 \$
ÉDITION D’UN FORMULAIRE DE RÉCLAMATION AU FONDS D’INDEMNISATION DES CLIENTS DES AGENTS DE VOYAGES	652,50 \$
RÉVISION D’UN INFO-COMMERÇANT	100,00 \$
<b>TOTAL</b>	<b>135 873,48 \$</b>

**P.186 REVENUS PROVENANT DES AMENDES, DEPUIS 2009-2010 JUSQU'À LA DERNIÈRE ANNÉE FINANCIÈRE.**

---

LES CONDAMNATIONS LIÉES AUX POURSUITES PÉNALES VISANT UNE INFRACTION AUX LOIS SOUS LA RESPONSABILITÉ DE L'OFFICE, POUR L'ANNÉE 2021-2022, S'ÉLÈVENT À 566 126 \$ EN DATE DU 28 FÉVRIER 2022.

- P.187 LISTE DES ÉTUDES OU SONDAGES COMMANDÉS DURANT L'EXERCICE FINANCIER 2020-2021 ET CELUI DE 2021-2022 À LA DEMANDE DU MINISTRE OU DE L'ORGANISME :**
- A. LISTE ET COÛTS;**
  - B. COPIE DES SOUMISSIONS;**
  - C. COPIE D'ÉTUDES OU SONDAGES.**
- 

L'OFFICE N'A PAS ACCORDÉ DE CONTRAT DE 25 000 \$ ET MOINS RELATIVEMENT À UN SONDAGE EFFECTUÉ EN 2021-2022.

L'OFFICE N'A PAS ACCORDÉ DE CONTRAT DE 25 000 \$ ET MOINS RELATIVEMENT À UNE ÉTUDE EFFECTUÉE EN 2021-2022.

POUR LES CONTRATS DE PLUS DE 25 000 \$, L'INFORMATION SE TROUVE AUX ENGAGEMENTS FINANCIERS QUI FERONT L'OBJET D'UNE ÉTUDE PARTICULIÈRE PAR LA COMMISSION DE L'ADMINISTRATION PUBLIQUE ET CES INFORMATIONS SONT AUSSI DISPONIBLES SUR LE SYSTÈME ÉLECTRONIQUE D'APPEL D'OFFRES DU GOUVERNEMENT DU QUÉBEC : [HTTPS://WWW.SEO.CA/](https://www.seao.ca/).

**P.188 NOMBRE D’ENQUÊTES RÉALISÉES, EN INDIQUANT LEUR NATURE ET LEURS RÉSULTATS.**

AU 28 FÉVRIER 2022, L’OFFICE AVAIT RÉALISÉ 282 ENQUÊTES AU COURS DE L’ANNÉE 2021-2022.

**NATURE DES ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2021-2022**

NATURE	NOMBRE
INSPECTIONS	215
ENQUÊTES JUDICIAIRES	28
AUTRES ENQUÊTES ADMINISTRATIVES (VACATIONS À LA COUR, SIGNIFICATIONS DE PROCÉDURE ET COLLECTES D’INFORMATIONS)	39
TOTAL	282

**NOMBRE DE RECOMMANDATIONS DÉCOULANT DES ENQUÊTES RÉALISÉES EN 2021-2022**

RECOMMANDATION	NOMBRE
AUCUNE INFRACTION	99
OUVERTURE D’UNE ENQUÊTE JUDICIAIRE À LA SUITE D’UNE INSPECTION	0
ENVOI D’UN AVIS DE NON-CONFORMITÉ OU D’INFRACTION	54
RÉDACTION D’UNE OPINION JURIDIQUE	0
POURSUITE PÉNALE	75
ACTION APPROPRIÉE (INTERVENTIONS JURIDIQUES ET TRANSFERTS D’INFORMATIONS À D’AUTRES DIRECTIONS)	29
AUTRES ACTIONS (RÉGULARISATION DE LA SITUATION CONSTATÉE SANS INTERVENTIONS SUBSÉQUENTES)	7
TOTAL	264

**P.189    NOMBRE DE PAIEMENTS D'INDEMNISATION DU FICAV DANS LE CADRE DE LA PANDÉMIE DE COVID 19.**

---

EN DATE DU 28 FÉVRIER 2022, 3 895 DEMANDES D'INDEMNISATION EN LIEN AVEC LA COVID-19 AVAIENT FAIT L'OBJET D'UN REMBOURSEMENT PAR LE FONDS D'INDEMNISATION DES CLIENTS DES AGENTS DE VOYAGES.